

**PENERAPAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE MAKE UP
OCCUPIED DIRTY ROOM* DI HOTEL PANGERAN BEACH PADANG**



**YAHDI AL GHURFAH
1106871**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN KESEJAHTERAAN KELUARGA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
Wisuda Periode September 2015**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

PENERAPAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE MAKE UP
OCCUPIED DIRTY ROOM* DI HOTEL PANGERAN BEACH PADANG

YAHDI AL GHURFAH

Artikel Ini Disusun Berdasarkan Skripsi Yahdi Al Ghurfah Untuk
Persyaratan Wisuda Periode September 2015 Dan Telah Diperiksa/Disetujui
Oleh Kedua Pembimbing

Padang, Agustus 2015

Pembimbing I



Dr. Yuliana, SP., M.Si
NIP. 19700727 199703 2003

Pembimbing II



Warsono, S.Pd., MM,Par
NIP. 19810330 200604 1003

PENERAPAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE MAKE UP OCCUPIED DIRTY ROOM* DI HOTEL PANGERAN BEACH PADANG

Yahdi Al Ghurfah¹, Yuliana², Waryono³
Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan Kesejahteraan Keluarga
FT Universitas Negeri Padang
email: yahdialghurfah@rocketmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan mengenai penerapan *standard operating procedure make up occupied dirty room* di Hotel Pangeran Beach Padang yang ditinjau dari delapan indikator yaitu: akses ke kamar, langkah pertama saat berada di kamar, *stripping*, *making bed*, *dusting*, *cleaning bathroom*, *vacuum carpet* dan *recheking*. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan data kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *standard operating procedure make up occupied dirty room* di Hotel Pangeran Beach Padang secara umum tidak baik, karena terdapat beberapa indikator yang sama sekali tidak diterapkan dengan benar oleh semua *roomboy*. Pada indikator *dusting*, *cleaning bathroom* dan *vacuum carpet* semua *roomboy* tidak menerapkan SOP dengan benar. Sedangkan indikator lainnya telah diterapkan dengan benar oleh empat dari delapan orang *roomboy*.

Kata Kunci: Penerapan SOP, *Make Up Occupied Dirty Room*

Abstract

This study aims to describe the implementation of standard operating procedures make up occupied dirty room at Hotel Pangeran Beach Padang were evaluated from eight indicators namely: Access to the room, the first step when you are in the room, stripping, making beds, dusting, cleaning the bathroom, vacuum carpet and recheking. This type of research is descriptive with qualitative data. Data collection techniques performed by using the method of observation, interviews, and documentation. The results showed that the application of standard operating procedures make up occupied dirty room at Hotel Pangeran Beach Padang is generally not good, because there are several indicators that did not applied correctly by all roomboy. On indicators dusting, cleaning the bathroom and vacuum the carpet all roomboy not apply SOP correctly. While other indicators have been applied correctly by four of the eight people roomboy.

Keyword: Application of SOP, *Make Up Occupied Dirty Room*

¹ Prodi D4 Manajemen Perhotelan untuk wisuda periode September 2015

² Dosen Jurusan Kesejahteraan Keluarga FT-UNP

A. Pendahuluan

Hotel Pangeran Beach adalah salah satu hotel bintang empat yang berada di Kota Padang dan tergolong dalam hotel yang memiliki fasilitas terlengkap, mewah, serta memiliki departemen-departemen yang dapat menunjang kelancaran operasional hotel tersebut. Salah satu departemen yang sangat penting keberadaannya pada sebuah hotel adalah *housekeeping department*. *Housekeeping* adalah bagian yang berada di hotel yang bertanggung jawab terhadap hal-hal yang menyangkut kebersihan, kerapian, kelengkapan, keindahan, perawatan dan kesehatan serta kenyamanan di seluruh kamar tamu dan area umum, serta penanganan dan perawatan *guest laundry* dan *house laundry* (Al Bataafi, 2006: 25).

Terdapat beberapa seksi dan ruang lingkup tanggung jawab *housekeeping* yaitu, *floor/guest room*, *public area*, *linen/uniform*, dan *laundry*. Salah satu seksi dalam ruang lingkup *housekeeping department* adalah *guest room* atau kamar tamu. Orang atau petugas dari *housekeeping department* yang bertanggung jawab terhadap kebersihan dan pemeliharaan kamar tamu disebut dengan *roomboy/room maid/room attendant* (Al Bataafi, 2006: 235). Sedangkan proses pembersihan dan pemeliharaan kamar tamu yang dilakukan oleh *roomboy* tersebut disebut dengan *make up room* (Al Bataafi, 2006: 228).

Proses *make up room* tentunya sudah diatur sedemikian rupa oleh *housekeeping department* Hotel Pangeran Beach demi kelancaran

operasional hotel dan menghindari dampak negatif yang dapat merugikan perusahaan. Untuk itulah dibuat sebuah aturan-aturan dan langkah kerja yang disebut dengan *Standard Operating Procedure* (SOP), guna memudahkan *roomboy* dalam melakukan proses *make up room* serta mendapatkan hasil yang diinginkan oleh tamu sehingga tidak ada pihak yang dirugikan. Stoner (1990: 116), menyebutkan bahwa “SOP adalah suatu kebijakan yang dilaksanakan melalui garis pedoman atau suatu prosedur memberikan seperangkat petunjuk untuk melaksanakan urutan tindakan yang sering atau biasa terjadi”.

Sebelum melakukan proses *make up room*, *roomboy* terlebih dahulu harus mengetahui status kamar (*room status*) yang akan dibersihkan, karena setiap *room status* memiliki sedikit perbedaan dalam proses pembersihannya. *Room status* adalah kondisi kamar yang berlaku pada saat kamar tersebut belum dibersihkan (Al Bataafi, 2006: 101).

Salah satu *room status* yang sangat sering dijumpai *roomboy* dalam proses *make up room* adalah *Occupied Dirty* (OD), karena kamar yang terisi tamu pasti akan dibersihkan. Untuk membersihkan kamar *occupied* (terisi) diperlukan perhatian yang lebih banyak daripada membersihkan kamar *vacant* (kosong), karena di kamar yang *occupied* terdapat banyak barang-barang tamu dan mengharuskan *roomboy* berhati-hati dalam bekerja. Menurut *housekeeping department* Hotel Pangeran Beach Padang, SOP dalam proses *make up occupied dirty room* adalah sebagai berikut:

1. Tekan bel dua kali sambil menyebutkan identitas (*housekeeping*) dan tunggu hingga ada jawaban. Jika tidak ada jawaban, buka pintu secara perlahan.
2. Buka pintu perlahan dan sebutkan identitas. Lalu masukkan *key tag*.
3. Menuju ke balkon, buka *curtain* dan buka pintu balkon, biarkan udara segera masuk, dan pasang *door stoper* agar pintu tidak tertutup tertiup angin.
4. Matikan AC, periksa semua lampu apakah berfungsi sebagaimana mestinya.
5. Bersihkan semua sampah dari *bedroom*, *ashtray* dan *bathroom*. Ganti semua plastik ditempat sampah.
6. Ambil Pembersih, *disinfectant* dan *detergent* ke *bathroom*. *Flushing closet* sambil disemprot oleh cairan pembersih lalu biarkan sesaat agar bereaksi.
7. Keluarkan semua *linen* kotor, *towels* dan simpan pada kantong *linen* kotor di *trolley*.
8. Bawa masuk *linen* bersih dan *towels*.
9. Mengganti *bed linen* mulai dari arah *bed head*.
 - a. Tebarkan *bed sheet* pertama.
 - b. Tebarkan *bed sheet* kedua.
 - c. Tebarkan *blanket*.
 - d. Tebarkan *bed sheet* ketiga.
 - e. Rapihkan sesuai *standard*.
 - f. Setelah rapih letakkan *bed liner* di arah kaki.
 - g. Ganti *pillowcase* dan letakkan di arah kepala.
10. Menuju *bathroom*, bersihkan *closet* dan *flushing* lagi.
11. Isi ember kecil dengan air dan *detergent*.
 - a. Bersihkan *shower glass door* mulai dari atas ke bawah.
 - b. Bersihkan seluruh dinding keramik, lantai dan *soap saucer*.
 - c. Bersihkan *drainage*.
 - d. Bersihkan lantai dari sisa-sisa lemak sabun dan kotoran lainnya.
12. Pergunakan *detergent* dan *sponge* untuk membersihkan sisi luar *closet*.
13. Bersihkan *dry shower room* mulai dari pintu, dinding dan lantai.
14. Keringkan *closet*.
15. Membersihkan *washbasin*.
 - a. Siram *bathroom plants*.
 - b. Tutup *washbasin* lalu isi dengan air dan *detergent* (untuk tempat mencuci).
 - c. Cuci gelas, *soap saucer*, *ashtray* lalu keringkan.
 - d. Pindahkan *bathroom plant* dan *tissue box* pada sisi yang lain lalu bersihkan dengan *detergent* dan *sponge*. Keringkan, lakukan hal yang sama pada sisi yang lain.

- e. Tempatkan gelas, *soap saucer* dan *ashtray* pada posisinya sesuai *standard*.
 - f. Bersihkan *washbasin*, keran dan saluran pembuangan lalu keringkan.
 - g. Bersihkan cermin dengan *glass cleaner*.
 - h. Bawa masuk semua *towels* dan letakkan pada posisinya sesuai *standard*, lengkapi *guest supplies*.
 - i. Pel lantai mulai dari sudut yang terjauh sampai menuju ke pintu.
16. Menuju balkon dengan membawa ember berisi air, *detergent* dan *sponge*.
 - a. Bersihkan semua tralis dan kayu pagar.
 - b. Bersihkan tembok.
 - c. Bersihkan lantai balkon.
 17. *Dusting room floor*, susut-sudut, lukisan, dibawah tempat tidur dan *ceiling* dibersihkan dari sarang laba-laba. Lengkapi *guest supplies* dan periksa TV.
 18. Periksa karpet, noda pada karpet harus segera di *spotting* dengan cairan penghilang noda.
 19. *Vacuum* seluruh ruangan, sudut-sudut dan kursi.
 20. Periksa ulang seluruh ruangan.
 21. Tutup pintu balkon dan *curtain*.
 22. Nyalakan kembali AC pada suhu yang sesuai dengan *standard*.
 23. Letakkan *bath mat* di bawah *washbasin*.
 24. Cabut kembali *key tag*.
 25. Periksa pintu, pandanglah seluruh ruangan jikalau ada yang terlewat dan tutuplah pintu.

Menurut rata-rata ulasan dan pendapat tamu yang pernah menginap di Hotel Pangeran Beach Padang yang dilansir situs www.agoda.com April hingga Mei 2015, menuliskan bahwa standar kenyamanan dan kebersihan kamar pada hotel tersebut berada pada poin 7 dari 0-10 rentang tingkatan. Poin 7 digolongkan kedalam kategori “bagus” oleh situs tersebut. Walaupun demikian, situs tersebut juga menyebutkan bahwa masih terdapat beberapa keluhan dari tamu yang pernah menginap di hotel tersebut. Seperti yang ditulis oleh salah satu wisatawan tunggal, yang menuliskan “bintang empat tapi layaknya bintang dua, ruangan bau asap

rokok, tempat tidur kurang bersih, *bathtub* dan *hairdryer* tidak berfungsi”. Selain itu salah satu tamu wisatawan bisnis menuliskan “toiletnya kurang bersih, tapi secara umum cukup memuaskan”.

Hal ini sejalan dengan temuan peneliti yang melakukan wawancara singkat dengan beberapa *roomboy* Hotel Pangeran Beach, menemukan bahwa *roomboy* tidak menerapkan SOP *make up room* dengan benar pada kamar *Occupied Dirty* (OD), penyebabnya terdiri dari banyak hal diantaranya; peralatan kebersihan yang terbatas, kurangnya pengawasan *floor supervisor* dan faktor kebiasaan sehingga membuat *roomboy* mengabaikan SOP demi menghemat waktu kerjanya. Tanpa sepengetahuan *leader* dan *supervisor*, *roomboy* cenderung bekerja asal-asalan seperti, tidak membunyikan bel sesuai SOP, lupa mematikan lampu, tidak meminta izin ketika membuka balkon dan *curtain*, *stripping bed sheet* tidak sesuai SOP, tidak mengganti *bed sheet* yang sudah kotor dengan yang bersih, melakukan *dusting* tidak sesuai SOP, mengeringkan lantai kamar mandi menggunakan *guest towel*, *vacuuming* yang tidak sesuai SOP, lupa mengganti *guest supplies* dan tidak mengecek ulang pekerjaan setelah dikerjakan. Hal-hal seperti ini tentu sangat merugikan tamu dan hotel itu sendiri, karena menghasilkan kamar yang masih kotor dan akan menimbulkan keluhan dari tamu serta menyebabkan nama baik hotel dimata tamu akan menurun.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan penerapan *standard operating procedure make up occupied dirty room* di Hotel

Pangeran Beach Padang ditinjau dari delapan aspek yaitu; akses ke kamar, langkah pertama saat berada di kamar, *stripping*, *making bed*, *dusting*, *cleaning bathroom*, *vacuum carpet* dan *rechecking*.

B. Metodologi Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Sumber data adalah delapan orang *roomboy* dan dua orang *floor supervisor*. Teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling*, adalah orang yang paling tahu serta melaksanakan sendiri proses *make up occupied dirty room*, sehingga memudahkan peneliti untuk menjelajahi objek yang diteliti.

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung oleh peneliti berdasarkan wawancara, observasi dan dokumentasi. Data primer pada penelitian ini yaitu penerapan *standard operating procedure make up occupied dirty room* di Hotel Pangeran Beach Padang oleh *roomboy*. Data sekunder yaitu data mengenai *standard operating procedure make up occupied dirty room* di Hotel Pangeran Beach Padang.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Hasil Penelitian

a. Akses ke kamar

Berdasarkan penelitian terhadap delapan orang *roomboy*, ditemukan bahwa tiga orang *roomboy* tidak menerapkan SOP yang benar saat akses ke kamar tamu. Mereka tidak membunyikan bel

tiga kali saat akan masuk ke kamar. Mereka langsung masuk sebelum membunyikan bel tiga kali, bahkan ada yang masuk tanpa membunyikan bel.

b. Langkah pertama saat berada di kamar

Berdasarkan penelitian terhadap delapan orang *roomboy*, peneliti menemukan bahwa terdapat empat orang *roomboy* telah menerapkan SOP dengan benar ketika melakukan langkah awal saat berada di kamar, sedangkan empat orang *roomboy* lainnya tidak menerapkan SOP dengan benar ketika melakukan langkah pertama saat berada di kamar.

c. *Stripping*

Berdasarkan penelitian terhadap delapan orang *roomboy*, ditemukan tujuh orang *roomboy* telah menerapkan SOP *stripping* dengan benar. sedangkan seorang *roomboy* kurang berhati-hati saat melepaskan *sheet* dari *bed*, *roomboy* tersebut terlihat tergesa-gesa sehingga mengakibatkan *sheet* satu menjadi robek.

d. *Making the bed*

Berdasarkan penelitian terhadap delapan orang *roomboy*, peneliti menemukan langkah-langkah *making bed* yang hampir sesuai dengan SOP yang telah ada. Tetapi terdapat satu hal penting yang dilupakan oleh enam orang *roomboy* ketika melakukan proses *making bed*, yaitu keenam orang *roomboy* tersebut tidak mengecek keadaan *sheet* saat akan dipasang. Hasilnya dapat peneliti temukan,

terdapat *spot* pada *sheet* yang telah dipasang oleh keenam *roomboy* tersebut dan *sheet* tersebut tidak diganti, walaupun sebagian *roomboy* sudah menyadarinya.

e. *Dusting*

Berdasarkan penelitian terhadap kedelapan orang *roomboy*, ditemukan terdapat ketidaksesuaian antara hasil wawancara dengan hasil observasi. Semua *roomboy* ditemukan melakukan proses *dusting* tidak menggunakan teknik searah jarum jam sehingga ada beberapa area kotor yang masih tertinggal. Selain itu, ditemukan juga tiga orang *roomboy* melakukan *dusting* dengan menggunakan *hand towel* milik tamu.

f. *Cleaning bathroom*

Berdasarkan penelitian terhadap delapan orang *roomboy*, secara umum ditemukan kedelapan orang *roomboy* tersebut melakukan tahapan proses *cleaning bathroom* sesuai SOP. Tetapi terdapat satu hal fatal yang dilakukan tidak sesuai SOP oleh semua *roomboy*, yaitu mengeringkan area yang sudah digosok dan masih basah menggunakan *guest towel*. Semua *roomboy* mengeringkan *wash basin*, kaca, *shower room*, *toilet bowl* dan lantai *bathroom* menggunakan *guest towel*.

g. *Vacuum carpet*

Berdasarkan penelitian terhadap delapan orang *roomboy*, hanya dua orang *roomboy* yang melakukan proses *vacuum carpet*,

itu pun dilakukan secara tidak teratur atau tidak sesuai SOP. *Roomboy* hanya melakukan vacum pada area yang dianggap kotor saja, sedangkan area seperti bawah *bed* dan bawah meja tidak divacum. Tujuh *roomboy* lainnya tidak melakukan proses *vacuum carpet* karena kurangnya jumlah mesin vacum.

h. *Rechecking*

Berdasarkan penelitian terhadap delapan orang *roomboy*, empat orang *roomboy* telah melakukan proses *rechecking* sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Sedangkan empat orang *roomboy* lainnya tidak sepenuhnya melakukan SOP yang benar ketika proses *rechecking* berlangsung, mereka tidak mengecek keadaan lampu, TV dan barang elektronik lainnya saat akan meninggalkan kamar. Mereka cenderung hanya memeriksa kebersihan dan kelengkapan *guest supplies*.

2. Pembahasan

a. Akses ke kamar

Berdasarkan temuan peneliti, tiga orang *roomboy* tidak menerapkan SOP yang benar saat akses ke kamar tamu. Mereka tidak membunyikan bel tiga kali saat akan masuk ke kamar dan langsung membuka pintu sebelum membunyikan bel tiga kali, bahkan ada yang masuk tanpa membunyikan bel. Mereka beralasan bahwa, mereka telah mengetahui kamar tersebut telah ditinggalkan tamu dan mereka melihatnya keluar kamar. Padahal SOP yang

benar adalah ada atau tidak adanya tamu di kamar tetap harus membunyikan bel sebanyak tiga kali. Hal ini bertujuan untuk mengantisipasi keberadaan tamu di dalam kamar, mungkin saja ada rekan atau anggota keluarga tamu tersebut yang masih berada di dalam kamar dan tidak diketahui oleh *roomboy*. Jika *roomboy* masuk tanpa membunyikan bel, dapat mengagetkan tamu yang ada di dalam dan sangat mengganggu kenyamanannya.

b. Langkah pertama saat berada dikamar

Berdasarkan temuan peneliti, sebagian *roomboy* tidak menerapkan SOP yang benar saat melakukan langkah pertama yang ketika berada di kamar. Mereka hanya membuka balkon dan membuka *curtain* saja, sedangkan AC dan lampu dibiarkan menyala. Padahal jika *curtain* dan balkon sudah dibuka, secara otomatis udara dan cahaya matahari akan masuk ke dalam kamar. Hal ini akan menyebabkan pemborosan daya listrik dan dapat mengganggu sistem kerja AC, sehingga dapat menjadi kerugian bagi hotel.

c. *Stripping*

Berdasarkan temuan peneliti, seorang *roomboy* kurang berhati-hati saat melepaskan *sheet* dari *bed*, *roomboy* tersebut terlihat tergesa-gesa sehingga mengakibatkan *sheet* satu menjadi robek. Sama halnya dengan manusia, *sheet* memiliki umur yang terbatas dan daya tahannya hari demi hari tentu semakin menurun

akibat terus digunakan dan selalu dicuci menggunakan bahan kimia. Untuk itu diperlukan kehati-hatian ketika memasang dan melepaskannya.

d. *Making the bed*

Berdasarkan temuan peneliti, hampir semua *roomboy* tidak mengecek keadaan *sheet* saat akan dipasang. Hasilnya, terdapat *spot* pada *sheet* yang telah dipasang dan tidak diganti walaupun sebagian *roomboy* sudah menyadari bahwa *sheet* tersebut bernoda. Sebagian *roomboy* beralasan terpaksa memasang *sheet* yang masih ada *spot* karena tidak memiliki persediaan *sheet* yang cukup. Sedangkan sebagian lagi beralasan memasang *sheet* yang ada *spot*, karena hanya terdapat sedikit *spot* dan menganggap bahwa tamu tidak akan menyadari adanya *spot* tersebut. Hal-hal seperti ini tentunya sangat tidak sesuai dengan SOP yang telah ada dan dapat menimbulkan komplain tamu. Setiap tamu memiliki karakter dan sifat yang berbeda-beda, jika tamu sensitif dengan kebersihan, tentu akan sangat mementingkan kebersihan kamarnya.

e. *Dusting*

Berdasarkan temuan peneliti, semua *roomboy* melakukan proses *dusting* tidak menggunakan teknik searah jarum jam sehingga ada beberapa area kotor yang masih tertinggal, *roomboy* cenderung membersihkan area yang terlihat kotor saja. Selain itu, ditemukan juga beberapa *roomboy* melakukan *dusting*

menggunakan *hand towel* milik tamu. Hal ini sangat tidak sesuai dengan SOP yang telah ada, sebagaimana telah dijelaskan bahwa ketika melakukan *dusting* harus menggunakan *dust cloth*. Jika *dusting* terus menggunakan *hand towel*, tentunya akan menyebabkan *hand towel* menjadi cepat rusak dan berbau tidak sedap.

f. *Cleaning bathroom*

Berdasarkan temuan peneliti, semua *roomboy* mengeringkan *wash basin*, kaca, *shower room*, *toilet bowl* dan lantai *bathroom* menggunakan *guest towel*. Hal ini tentunya sangat tidak sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. SOP telah menjelaskan secara jelas, ketika mengeringkan *wash basin*, kaca, *shower room*, *toilet bowl* dan lantai harus menggunakan *out of order towel*. Jika *guest towel* digunakan untuk mengeringkan cairan kimia, pasti akan mengakibatkan kerusakan pada *towel* seperti warna akan menjadi kusam, tidak tahan lama dan berbau busuk.

g. *Vacuum carpet*

Berdasarkan temuan peneliti, enam orang *roomboy* tidak melakukan proses *vacuum carpet*, hal ini dikarenakan terbatasnya jumlah mesin *vacum cleaner*. Pihak *housekeeping department* Pangeran Beach Hotel hanya memiliki satu buah mesin *vacum* karpet yang masih berfungsi. Satu mesin *vacum* menjadi rebutan bagi semua *roomboy* saat akan melakukan proses *make up room*,

Karpet akan divacum ketika dianggap sudah sangat kotor. Sedangkan dua orang *roomboy* lainnya melakukan *vacuum carpet* tidak secara teratur, mereka cenderung melakukan *vacuum* pada area yang terlihat kotor saja.

h. *Recheking*

Berdasarkan temuan peneliti, sebagian *roomboy* tidak sepenuhnya melakukan SOP yang benar ketika proses *recheking* berlangsung. Mereka cenderung hanya memeriksa kebersihan dan kelengkapan *guest supplies*. Mereka tidak mengecek keadaan lampu, TV dan barang elektronik lainnya saat akan meninggalkan kamar. Hal ini dapat menimbulkan keluhan dari tamu, karena bisa mengakibatkan beberapa barang elektronik menjadi tidak berfungsi seperti *hair dryer*, lampu dan sebagainya.

D. Kesimpulan Dan Saran

1. Kesimpulan

- a. SOP saat akses ke kamar tidak diterapkan dengan benar oleh tiga orang *roomboy*.
- b. SOP saat melakukan langkah pertama ketika berada di kamar tidak diterapkan dengan benar oleh empat orang *roomboy*.
- c. SOP saat *stripping* tidak diterapkan dengan benar oleh satu orang *roomboy*.
- d. SOP saat *making the bed* tidak diterapkan dengan benar oleh enam orang *roomboy*.

- e. SOP saat proses *dusting* tidak diterapkan dengan benar oleh semua *roomboy*.
- f. SOP saat *cleaning bathroom* tidak diterapkan dengan benar oleh semua *roomboy*.
- g. *Standard Operating Procedure* (SOP) saat *vacuum carpet* tidak diterapkan dengan benar oleh semua *roomboy*.
- h. SOP saat proses *recheking* tidak diterapkan dengan benar oleh empat orang *roomboy*.

2. Saran

- a. Bagi manajemen hotel diharapkan memperbarui SOP *make up room* yang ada. Selain itu, manajemen juga diharapkan segera menyediakan peralatan kebersihan yang kurang seperti *vacuum cleaner* dan *out of order towel*.
- b. Supervisor diharapkan untuk meningkatkan dan menegatkan pengawasannya terhadap kinerja *roomboy*.
- c. Setiap *roomboy* diharapkan untuk lebih menyadari tentang pentingnya penerapan SOP *make up room* dengan benar.

Catatan: Artikel ini disusun berdasarkan skripsi penulis dengan Pembimbing I Dr. Yuliana, SP., M.Si dan Pembimbing II Waryono, S.Pd., MM.Par.

Daftar Pustaka

- Al Bataafi, Wisnu HS. 2006. *Housekeeping Department Floor & Public Area*. Bandung: Alfabeta.
- Hotel Pangeran Beach. 2001. *Standard Operating Procedure Make Up Room*.
- Stoner, James. 1990. *Manajemen*. Jakarta: Erlangga.